

农村金融维权联络点,助力实现普惠金融

打通聊城农村金融维权服务“最后一公里”

开展维权联络点建设,促进广大农村金融消费群体充分享有公平获得金融服务的权利,是人民银行发展普惠金融的重要内容。在山东聊城,中国人民银行聊城市中心支行为践行这项内容,依托农村地区金融助农服务点(聊城各辖区内的农商银行和邮储银行),迅速开展农村金融维权联络点建设。经过市、县两级的共同努力,建设发展迅速,全市农村金融维权联络点达到1369个,全市农村金融维权联络点的数量占全市行政村数量的21%,将助力打通农村金融维权服务“最后一公里”。

迅速:全市金融维权联络点达到1369个

山东省农村金融维权联络点建设,是人民银行各级分支机构指导当地金融消费者权益保护组织(金融消费权益保护协会或金融协会),依托农村地区金融助农服务点,成立农村金融维权联络点,并将其建设为农村地区金融知识普及宣传平台、金融消费咨询投诉联通纽带,以不断提高农村地区金融维权服务水平。

2014年,全省顺利实现了金融消费权益保护协会在地市、县业务的全面覆盖,各级协会积极开展金融宣传教育、受理金融消费咨询投诉、调解金融纠纷等工作,在提高消费者金融素养和风险防范能力、畅通维权渠道等方面取得了阶段性成果。在此情况下,由各级金融消费权益保护协会特别是县级金融消费权益保护协会,依托广泛覆盖各行政村的金融助农服务点,构建农村金融维权联络点,已具备客观条件和基础。

在这种情况下,中国人民银行聊城中

支积极开展并指导市(县)金融消费权益保护协会开展农村金融维权联络点的建设。经过严格的考察,最终确定在莘县开展试点工作。2015年12月2日,莘县首批5个乡镇、11个农村金融维权联络点挂牌,聊城正式开启了农村金融消费维权联络点的建设。

2016年3月2日,聊城市农村金融维权联络点(莘县)推进会召开,要求以莘县农村金融维权联络点为模式,在全市迅速推进农村金融维权联络点建设工作。

2016年3月31日,聊城市中心支行助推精准扶贫暨农村金融维权联络点授牌仪式在茌平举行,标志着农村金融维权联络点在全市全面覆盖。

记者了解到,目前全省共有农村金融维权联络点1900多个,而聊城市在农村金融维权联络点就达到了1369个,全市农村金融维权联络点的数量占全市行政村数量的21%。



聊城中支党委书记、行长刘贤军实地调研推进普惠金融与金融扶贫工作

推进:聊城中支全力助推联络点建设

为何聊城的推进工度比较大,占据了全省所有农村金融维权联络点的半壁江山之多?这与市、县两级部门的努力是分不开的。

记者了解到,早在确定试点之前,聊城中支王武声副行长、市金融权益保护协会秘书长陈广福一行就多次深入莘县赵庄村、冯东村“农村金融服务点”、东昌府区助农服务点实地查看了农村支付服务环境建设情况。确定莘县为试点后,组织莘县金融协会秘书长参加济南分行举办的“金融消费权益保护协会工作培训班”,就农村金融消费维权机制建设开展了专题学习。同时组织莘县支行、莘县协会、莘县农商行相关负责人到济宁的曲阜、嘉祥协会学习,听取了他们建设农村维权联络点的经验,实地观摩了农村金融消费维权服务站建设。学习活动结束后,召开了专题讨论座谈会,制定了《关于依托农村助农取款点试点建立金融消费维权联络点的指导意见》文件。

同时,聊城出台了相关的规范助力农村金融消费维权联络点的建设。先后制定了《农村金融消费维权联络点管理办法》、《农村金融消费维权联络点工作制度》、《农村金融消费维权联络点工作要求》、《农村金融消费维权联络点联络员备案表》、《农村金融消费维权联络点处理指引》《冠县农村金融消费维权联络点受理咨询投诉情况登记表》和《受理咨询投诉台账》相关制度规范,并对联络点工作人员进行统一培训。建设农村金融维权联络点,畅通农村金融维权渠道,使金融消费知识进贫困村、贫困户、贫困人,让贫困的村民也享有了解金融知识的权利。

与此同时,各县支行、金融消费保护权益协会也在努力做着尝试。他们大胆实践,积极探索,建立起可持续、有特色的管理体制和运行机制,并坚持定期评估和总结推广相结合,以点带面,稳步推进,逐步扩大试点范围。



聊城中支党委委员、副行长王武声深入乡村走访联络点开展情况

内容:向农村消费者宣传金融维权服务

在莘县的一联络点,记者看到关于工作要求、工作制度等内容都以展板的形式张贴在墙上,消费者一进入联络点就可清楚地看到。《莘县农村金融消费维权联络点受理咨询投诉工作台账》也整齐地摆放在办公桌上,工作人员正在指导消费者如何填写。

聊城市金融消费者权益保护协会秘书长陈广福告诉记者,这只是众多联络点的一角,目前聊城已经建成的农村金融维权联络点已开展工作,主要面向农村地区广大金融消费者提供金融宣传、维权服务。“为维护农村消费者的权益出发,联络点都建立了金融消费者咨询、投

诉受理等相关规章制度,指定严谨细致的工作流程,消费者都要填写工作台账。”为提高维权服务点工作人员的金融知识,属地金融消费者权益协会还对维权联络点工作人员都进行了持续教育和岗前培训,并对经办人员重点进行了假币与收缴、残损人民币兑换、涉农金融知识及咨询、金融消费维权等方面的知识培训,切实杜绝经办人员实施金融诈骗的可能性。

农村金融维权联络点的主要职能包括开展金融宣传教育,向村民宣传金融消费权益保护政策及与村民日常生活紧密相关的金融基础知识、风险防范知识;接受



聊城中支助推精准扶贫暨茌平农村金融维权联络点授牌仪式在茌平召开

金融消费咨询。解答村民提出的金融产品和服务的相关问题;对不了解或不确定的问题,联系当地协会或涉农银行业机构进行解答,或直接告知村民向协会或相关银行业机构咨询的渠道。

同时,受理与自身业务相关的金融消费者投诉,指导帮助村民正确开展金融消

费维权。此外,还要配合当地人民银行和金融消费权益保护协会开展与农村金融消费权益保护有关的调研、投诉调查、纠纷调解等工作,及时向有关部门反映业务覆盖范围内出现的金融风险事件、金融消费者群体性投诉等重大事项,以及金融消费者咨询投诉的热点、苗头性问题的等等。

规划:全市所有重点村要实现全覆盖

中国人民银行聊城中支王武声副行长表示,目前农村地区金融知识匮乏、金融维权意识淡薄、维权渠道不畅,对

农村金融消费者权益保护不够、倾斜保护不到位。开展农村金融消费维权联络点建设,可以促进广大农村金融消费者充分享有公平获得金融服务的权利,是人民银行发展普惠金融的重要内容。是贯彻党的群众路线的重要体现,是落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会政策导向的具体举措,有利于提高农村金融资源配置效率,增进农村地区社会福利。

王武声副行长要求,农村金融消费维权联络点方便群众,操作简单且运行安全、缓解营业柜台压力、畅通了村民维权渠道,填补了农村金融维权服务空

白区域。

涉农金融机构要提高对建立联络点工作重要性的认识,把建立农村地区金融消费维权联络点作为服务下沉、践行党的群众路线、便民惠民的一项重要举措,将金融消费维权联络点建成普及金融知识的宣传点、畅通农村维权渠道的中转点,农村金融消费者维权的服务点,扎实开展好建点工作。

聊城是山东省扶贫任务最重的3个市之一,为做好精准扶贫,聊城市中心支行还将精准扶贫与农村金融维权联络点建设结合起来,助推金融精准扶贫,打响脱贫攻坚战,普及金融消费知识进贫困

村、入贫困户、到贫困人、延伸协会服务触角,进一步拓展金融消费维权工作的广度和深度,使金融消费维权工作与金融扶贫工作有机结合。同时,还将充分利用涉农金融机构在农村点多面广的优势,优先在农村贫困地区建立金融消费维权联络网点,充分发挥维权联络点职能作用,实现金融消费维权工作与金融扶贫工作的有机结合。

聊城中支也要全面掌握联络点的运行情况,加强对联络点的指导与督促,下一步全市所有的重点村要全覆盖,助力实现农村金融维权服务“最后一公里”。

本报记者 谢晓丽 通讯员 孙迎秋

